contain any provision to introduce insurance cover for company deposits.

External Debt Position

1488. SHRI RAHASBIHARI BARIK: Will the Minister of FINANCE be pleasd to state:

(a) the external debt position in the country by the end of March, 1996;

(b) whether steps are being taken to reduce the external debt;

(c) if so, the position as on date; and

(d) the details thereof?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ) (a) to (d) The total external debt outstanding according to the latest available estimates was US $ 92.2 billion as on March 31 1996. The main features of the debt management strategy followed by the Government includes sustaining a high growth rate of exports, encouraging non-debt creating inflows and keeping the maturity structure as well as the total amount of commercial debt under control. As a result, the debt service ratio declined from 35.25 per cent in 1990-91 to 25.70 per cent in 1995-96. The debt-GDP ratio declined from a high of 41.00 per cent in 1991-92 to 28.71 per cent in 1995-96.

राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा

1489. **श्री नागमणि:** क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर दिन-ब-दिन गिरता जा रहा है और इसके कारण लोग निजी क्षेत्र के बैंकों की ओर आकर्षित हो रहे हैं;

(ख) यदि हां, तो इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;

(ग) विगत तीन वर्षों के दौरान दिल्ली के राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और सरकार ने उस पर क्या कार्यवाही की है और उसका क्या परिणाम निकला है; और

(घ) क्या किसी सांसद ने मालवीय नगर स्थित भारतीय स्टेट बैंक की शाखा के संबंध में कोई पत्र लिखा था और अब तक उस पर क्या कार्यवाही की गयी है?

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री सतपाल महाराज): (क) ग्राहक बैंक शाखाओं का चयन कई बातों को ध्यान में रख कर करते हैं जैसाकि बैंकों की निकटवर्ती शाखाएं, उपलब्ध सेवाओं की किस्में, बैंक का कार्य-समय आदि। ग्राहकों द्वारा बैंक शाखाओं का चयन करने में, ग्राहक सेवा एक महत्वपूर्ण कारक है। ऐसी कोई सूचना नहीं है जिससे इस बात की पुष्टि हो कि राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा में कथित गिरावट के कारण, ग्राहक गैर-सरकारी क्षेत्र के बैंकों की ओर आकर्षित हो रहे हैं।

(ख) ग्राहक सेवा में सुधार लाने हेतु सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक/बैंकों ने बहुत से उपाय किए हैं। सभी बैंकों के प्रधान कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय एवं शाखा स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र है। जनता की शिकायतों को सुनने के लिए सभी बैंकों ने नोडल अधिकारी नियुक्त किए हैं। बैंकिंग ओमबड्समैन प्रणाली प्रारम्भ की गई है जिसके द्वारा जनता की शिकायतों के निवारण हेतु भारतीय रिजर्व बैंक ने 14 बैंकिंग ओमबड्समैन नियुक्त किए हैं। बैंकों द्वारा प्रस्तुत की गई मासिक रिपोर्टों के माध्यम से लम्बित शिकायतों की बारीकी से संवीक्षा की जाती है जिन्हें लोक शिकायत निदेशालय, मंत्रिमंडल सचिवालय को भेजा जाता है।

(ग) भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दी गई सूचना के अनुसार, गत तीन वर्षों के दौरान, दिल्ली में राष्ट्रीयकृत बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या नीचे दी गई है:—

को समाप्त वर्ष	प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या
31.12.1994	1772
31.12.1995	1555
31.12.1996	1411
30.12.1997	712

पंजाब नेशनल बैंक, आंचलिक कार्यालय, ग्राहक सेवा केन्द्र, दिल्ली द्वारा आयोजित मासिक पुनरीक्षा बैठकों में, राष्ट्रीयकृत बैंकों के प्रतिनिधियों से जोर देकर कहा है कि वे ग्राहकों की शिकायतों के निपटारे के लिए शीघ्र कार्रवाई करें।